

KUALITAS PELAYANAN POS KILAT KHUSUS DI PT. POS  
INDONESIA SURABAYA SELATAN MELALUI INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PROPOSAL



Oleh

ANNISA AMELIA ANDRIANI  
NPM. 1041010009

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISRASI NEGARA  
SURABAYA  
2014

ANALISIS STRATEGI PEMANTAPAN DAYA TARIK  
WISATA DI TAMAN HIBURAN PANTAI KENJERAN KOTA  
SURABAYA

Disusun Oleh :

HUSWATUN DINYAH  
NPM : 1041010034

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui :

Pembimbing,

Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP. 19670406 199403 2001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 19550718 198302 2001

**ANALISIS STRATEGI PEMANTAPAN DAYA TARIK  
WISATA DI TAMAN HIBURAN PANTAI KENJERAN KOTA  
SURABAYA**

Disusun Oleh :

**HUSWATUN DINIYAH**

NPM : 1041010034

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal : 22 Mei 2014

Dosen Pembimbing,

Tim Penguji :

1. Dosen Penguji I

**Dra. Sri Wibawani, M.Si**  
NIP.19670406 199403 2001

**Dr.Ertien Rining N, M.Si**  
NIP.19680116199402001

2. Dosen Penguji II

**Dra. Sri Wibawani, M.Si**  
NIP.19670406 199403 2 001

3. Dosen Penguji III

**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
NIP.196103231989031001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur

**Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si**  
NIP. 19550718 198302 2001

JUDUL :ANALISIS STRATEGI PEMANTAPAN  
DAYA TARIK WISATA DI TAMAN  
HIBURAN PANTAI KENJERAN KOTA  
SURABAYA  
NAMA MAHASISWA : HUSWATUN DINIYAH  
NPM : 1041010034  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal : 26 Mei 2014

Mengetahui/Menyetujui :

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Dosen Penguji III,

Dr.Ertien Rining N. M.Si  
NIP.19680116199402001

Dra. Sri Wibawani. M.Si  
NIP.19670406 199403 2001

Tukiman. S.Sos. M.Si  
NIP.196103231989031001

KUALITAS PELAYANAN POS KILAT KHUSUS  
DI PT. POS INDONESIA SURABAYA SELATAN  
MELALUI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Disusun Oleh:

ANNISA AMELIA ANDRIANI  
NPM. 1041010009

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui  
Dosen Pembimbing

Drs. Lukman Arif, Msi  
NIP.196411021994031001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN POS KILAT KHUSUS DI PT. POS INDONESIA SURABAYA SELATAN MELALUI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)”. Proposal ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berkat Rahmat dan KaruniaNya, penelitian ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Segala kesulitan baik yang bersifat teknis maupun non teknis serta berbagai kendala dan hambatan menyebabkan proses penyelesaian proposal ini menjadi panjang dan memakan waktu namun berkat bimbingan dan kesabaran dosen pembimbing, penulis akhirnya dapat menyelesaikan proposal ini.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini diantaranya :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Progam Studi Ilmu Administrasi Negara dan Wakil Dekan Pertama Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kepada semua teman-teman angkatan 2010, khususnya Diana F. A, Huswatun Dhiniyah, Shinta Okta V. S, dan Intan Putri P.K., terima kasih atas dukungan dan bantuannya kalian dan semangatnya serta semua pihak yang membantu baik moril maupun materiil sehingga terselesaikannya proposal ini tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibuku yang tersayang dan adik-adikku yang tercinta yang telah memberi do’a dalam proses penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan bagi fakultas pada umumnya serta para pembaca.

Surabaya , Oktober 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumuasan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Masalah .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	14
2.2.1.1 Tujuan Pelayanan .....	15
2.2.1.2 Fungsi Pelayanan.....	17
2.2.1.3 Pelayanan Sebagai Proses .....	17
2.2.1.4 Bentuk Pelayanan .....	18
2.2.1.5 Standart Pelayanan.....	19
2.2.1.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Umum.....	21



2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.2.2.2 Faktor-faktor Yang Menunjang Dalam Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	26
2.2.2.4 Kelompok Pelayanan Publik .....	27
2.2.2.5 Faktor-Faktor Pelayanan Yang Baik.....	28
2.2.2.6 Faktor Pendukung Pelayanan .....	29
2.2.2.7 Efektifitas Pelayanan .....	36
2.2.2.8 Saranan Kualitas Pelayanan .....	37
2.2.2.9 Konsep Pelayanan Prima .....	39
2.2.3 Kepuasan Masyarakat .....	40
2.2.3.1 Pengertian .....	40
2.2.3.2 Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat .....	43
2.2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .....	44
2.2.3.4 Pentingnya Kepuasan Masyarakat.....	45
2.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	48
2.2.4.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat .....	48
2.2.4.2 Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	48
2.2.4.3 Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	49
2.2.4.4 Pengertian BUMN (Badan Usaha Milik Negara).....	51
2.2.4.5 Prinsip dan Tugas Pelayanan di Loker PT. Pos Indonesia	

(persero) Surabaya Selatan.....	53
2.3 Kerangka Berfikir .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Definisi Operasional dan Variabel.....	56
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Jumlah Sampel.....	60
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.4 Analisis Data .....	65
3.4.1 Perangkat Pengelolaan .....	66
3.4.2 Penguji Kualitas Data .....	67
3.4.3 Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

3.1.	Tabel Instrumen Pengukuran Variabel .....	59
3.2.	Tabel Nilai Persepsi Indeks Interval Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan .....	66

## TABEL GAMBAR

2.1	Gambar Kerangka Berfikir.....	54
-----	-------------------------------	----

## ABTRAKSI

ANNISA AMELIA ANDRIANI NPM 1041010009 KUALITAS PELAYANAN POS KILAT KHUSUS DI PT. POS INDONESIA SURABAYA SELATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).

Penelitian ini didasarkan pada latar belakang bagaimana Kualitas Pelayanan pos kilat khusus di PT. POS Indonesia surabaya selatan melalui indeks kepuasan masyarakat Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat hal ini untuk menunjang mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pos kilat khusus di PT.POS Indonesia Surabaya selatan.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pos Kilat khusus di PT. Pos indonesia surabaya selatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Perekaman Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu tentang Kualitas Pelayanan Pos kilat khusus di PT. Pos Indonesia surabaya selatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diukur dari pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang melakukan pelayanan Pos kilat khusus di PT. Pos Indonesia surabaya selatan dari daerah surabaya sebanyak 150 responden, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini yaitu 65,25 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, nilai interval Koversi IKM 62,25-81,25 dengan mutu pelayanan B sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan pos kilat khusus berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) termasuk dalam kategori BAIK.

Penyelenggaraan kualitas pelayanan pos kilat khusus di PT. Pos Indonesia surabaya selatan semua unsur (14) mendapat penilaian baik dan Kualitas pelayanan belum sesuai dengan tujuan pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang maksimal yaitu kualitas pelayanan sangat baik. hal ini dibuktikan dengan prosentase terbesar jawaban responden berada pada jawaban b dengan skor 3 tetapi yang seharusnya berada pada pilihan jawaban a dengan skor 4 hanya menduduki urutan ke 2 setelah jawaban b untuk semua unsur pelayanan pos kilat khusus di PT. Pos Indonesia surabaya selatan. Masih terdapat masyarakat yang memberikan penilaian dengan jawaban d dengan skor 1 dimana skor 1 adalah skor terendah dalam penilaian IKM demikian juga masih ada masyarakat yang memberikan penilaian dengan jawaban c skor 2, jawaban d dengan jumlah 9 masyarakat/responden masih ditenukan kepastian jadwal pelayanan.

# BAB I

## PENDALUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Undang- undang Nomer 19 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang seluruh atau sebagai modalnya dimiliki oleh negara melalui pernyetaan secara langsung yang beasal dari keyayanan negara yang dipisahkan.

Dalam melakukan pelayanan publik, BUMN mengalami beberapa kendala. Salah satunya yaitu pemerintah sebagai pemegang kekuasaan atas badan usah tidak mampu mengelolah dan bersaing dengan swasta. Maka BUMN hanya merupakan beban yang terus merugikan dan pemerinth harus mensubsidi yang dibayar dari uang rakyat hasil pajak.

Maka bimbingan terhadap Badan Usaha Milik Negara ( BUMN ) dimaksudkan agar kegiatan setiap badan usaha itu dapat diharapkan sesuai dengan kebijakasanaan yang digariskan oleh pemerintah yaitu :

1. Meberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian Negara. Pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya.
2. Mengadakan penumpukan keuntungan atau pendapatan.
3. Penyelenggaraan pemanfaatan umum berupa barang dan jasa yang beruntung dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
4. Menjadi perintis kegiatan – kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan sektor swasta dan koperasi.

5. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang bersifat melengkapi kegiatan swasta dan koperasi dengan menyediakan kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan memadahi.
6. Turut aktif memberikankan bimbingan kegiatan pada sektor swasta, khususnya pengusaha golongan ekonomi lemah dan sektor koperasi. Dengan menyadari tugas yang berat dan luas itu maka atas pertimbangan kecepatan dan kelancaran dalam pelayanan, Pemerintah telah menyerahkan bagian tugas – tugas tertentu yang menjadi tanggung jawabnya sehingga dikeluarkan. Undang – undang Nomer 9 TAHUN 1969 ( UU No 9 Th. 1969) BUMN dikelompokkan menjadi tiga bentuk, yaitu Perusahaan Jawatan (Perja), Perusahaan Umum (Perum) Perusahaan Perseroan (Persero) . Perusahaan Jawatan (Perjan) memiliki unsur pemerintah yang lebih besar dari pada swasta, Perusahaan Umum (Perum) memiliki unsur yang sama antara pemerintah dengan swasta, dan Perusahaan Perseroan ( Persero) memiliki unsur swasta lebih besar dari pada pemerintah.

Undang – undang No 13 Tahun 2003 menjelaskan lagi bahwa adanya penyampaian BUMN yang berbagai menjadi dua yaitu Perusahaan Umum (Perum) dan Perusahaan Perseroan (Persero) dengan menggabungkan ke dalam Perusahaan Perseroan (Persero).

Pemerintah melalui PT. POS Indonesia ( Persero ) selaku BUMN, Sebagai pemegang wewenang dan tanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jasa pos yang dalam kegiatannya akan menghasilkan dana

atau dengan kata lain bahwa sebagai pendapatanya masuk dalam kas Negara. Dengan demikian adanya PT. POS Indonesia (Persero) ini, sedikit banyak akan menambah pendapatan Negara yang selanjutnya akan digunakan sebagai modal pembangunan Negara.

Berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja prsero telah dilakukan oleh pemerintah selama ini, misalnya dengan meningkatkan mutu sumber daya manusia yang profesional dalam melakukan pelayanan. Upaya yang demikian akan terus dilakukan oleh pemerintah, sehingga memungkinkan persero mampu berperan sebagai Badan Usaha yang sehat serta efisien.

Dewasa ini kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat diperlukan. Untuk setiap perusahaan harus memiliki sumber daya manusia berkualitas baik maupun untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian di dalam memenuhi tujuan organisasi. Perkembangan sumber daya manusia dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja dalam berbagai kegiatan di masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia harus mampu membentuk manusia yang kritis dan tanggap terhadap permasalahan yang menjadi tanggung jawabnya. Apabila sumber daya manusia tersebut telah mempunyai kualitas yang baik maka pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dapat meningkatkan kualitasnya.

Untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat secara menyeluruh, maka setiap perusahaan hendaknya dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai agar dapat memberikan



pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan keseimbangan dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan masyarakat sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Pengelolaan pelayanan umum di Indonesia saat ini dilakukan oleh pemerintah dan swasta. Hal ini berdampak pertumbuhannya persaingan dalam melaksanakan layanan. Dengan adanya persaingan seperti ini menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan. Di bidang pemerintah melaksanakan pelayanan peranan lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan peningkatan kesadaran bernegara bermasyarakat maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi satu yang hak, hak atas pelayanan.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam melayani sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada suatu perusahaan. Pelayanan disini dimaksudkan untuk masyarakat, yaitu pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan pengiriman paket pos kilat khusus (PPKK) merupakan pelayanan pengiriman barang dengan berat dari 2 kg s.d 30 kg yang diberlakukan secara khusus. Pelayanan pengiriman paket pos kilat khusus ditujukan kepada golongan menengah ke atas. Golongan menengah kebawah

menggunakan jasa pengiriman PPKK sebagai media untuk mengirim barang yang berada didaerah-daerah pedesaan, dan yang masih sulit dijangkau. Dengan demikian PPKK dalam pengiriman barang.

Dalam hal proses pelayanan pengiriman paket kilat khusus ini terdapat beberapa masalah yang dihadapi PT. POS Indonesia ( Persero ) Surabaya Selatan. Berdasarkan kuantitatif selaku petugas pelayanan Loker Pos Kilat Khusus ( PPHK ) PT .Pos Indonesia ( Persero ) Surabaya Selatan.

Masalah tersebut berhubungan dengan salah kirim data, yang disebabkan adanya kesalahan petugas loket dalam memasukkan data kedalam komputer pelayanan kantor pos kilat khusus ( PPKK ). Para pengirim mengaduhkan bwhwa paket pos belum sampai tujuan dengan batas waktu yang dijanjikan. Padahal paket pos tersebut sudah sampai tujuan tetapi tidak bisa di ambil karena salah memasukan data penerima peket pos. Masalah tersebut menyangkut ketetapan, dan kesungguhan petugas pelyanan loket pos dalam melakuka pelayanan loket pos kilat khusus (PPKK).

Selain masalah salah kirim terdapat juga pada minggu 09 2013 11.48 Warga Kota Surabaya dan sejumlah kota lainnya di Jabar, mengeluhkan pelayanan PT Pos Indonesia. Keluhan kali ini terkait dengan pelayanan pengiriman barang dan surat yang terlambat, bahkan tak sampai ke tangan penerima. Terang saja, masyarakat yang seharusnya terbantu dengan jasa pelayanan yang beragam, kini justru merasa dirugikan dengan jeleknya pelayanan di PT. Pos.

Salah satu keluhan, mencuat dari seorang pejabat perbankan di Kota Kembang. Ia mempertanyakan kinerja PT Pos Indonesia cabang Bandung khususnya, karena banyak kiriman dari mitra kerja diluar kota yang tidak sampai. "Heran saya juga, entah bagaimana kerjanya. Banyak paket kiriman yang tidak sampai. Paranih PT "Pos," ujar pria berkulit putih ini. Ia menjelaskan, keluhan lainnya adalah keengganan PT Pos untuk mengantar kiriman tepat waktu, sehingga baik penerima maupun pengirim harus bolak-balik ke kantor pos untuk mengecek. "Waktu saya

cek ke pengirim, kiriman barang itu menggunakan paket express, tapi sudah seminggu lebih belum juga diterima,"terangnya.

Sebagai pejabat di lingkungan perbankan yang memiliki segudang kesibukan, sangat tidak mungkin bagi dia untuk mengecek satu per satu paket juga surat yang dikirim mitra kerja atau nasabah. "Akhirnya pakai yang lebih pasti saja kang. Surat kita kirim dan kita balas via email. Sedangkan pengiriman paket pakai jasa pengiriman barang saja," tegasnya sambil mewanti-wanti agar namanya tak usah dikorbankan.

Masalah serupa juga dialami Priyo, warga Klari, Karawang Timur. Ia mempertanyakan masalah keterlambatan pengiriman barang. Bahkan untuk validasi sampai tidaknya paket tersebut, Ia mengeceknya langsung di layanan internet PT Pos Indonesia. Di sana tertulis pengiriman barang sudah sampai tujuan sejak 2 hari setelah paket dikirim. "Paket ekspres seharga Rp 120 ribu itu tidak tepat waktu. Buktinya belum sampai juga. Padahal alamat pengirim dan penerima lengkap kok," cetus Priyo. Akibat keterlambatan itu, Ia terpaksa menggadaikan waktu kerjanya hanya untuk mengecek kiriman.

Sementara itu, karena keluhan senada hampir terjadi di semua kota/kabupaten di Jabar, maka Tim Seputar Jabar dan Harian Umum Fakta Karawang mencoba mengkonfirmasi masalah ini kepada Kantor Pusat PT Pos Indonesia di Jalan Anggrek Nomor 59 Bandung. Tim sebelumnya sempat diarahkan untuk datang ke sana oleh pejabat humas Adang via seluler.

Namun saat tiba di lokasi Rabu (5/6) pukul 15.38, pihak-pihak yang berwenang memberikan keterangan sedang tidak berada di kantor. Tim akhirnya kembali menghubungi pegawai di bagian Humas PT Pos, sesuai arahan satpam. Tapi lagi-lagi bukan jawaban yang didapat, melainkan alasan.

"Kalau untuk masalah pengiriman, bisa tanya ke kantor cabang pak. Maaf saya sedang di luar. Sedang di opname, di rumah sakit," ucap pejabat tadi lewat ponsel. Sebelum meninggalkan lokasi, tim terlebih dahulu mengisi buku tamu sebagai bukti nyata sudah berusaha maksimal untuk konfirmasi. (Hsn eFKa/Don)

Dalam hal ini PT. Pos Indonesia ( Persero ) Surabaya Selatan tetap berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan pengiriman paket pos kilat khusus melalui PT. Pos Indonesia ( Persero) Surabaya Selatan menjadi semakin meningkat jumlahnya. ( jawa pos, )

Dengan adanya latar belakang dari PT. Pos Indonesia ( Persero) tersebut diatas maka peneliti tertarik memiliki obyek pada Kontor Pos Surabaya Selatan ini karena PT. Pos Indonesia ( Persero ) merupakan salah

satu fungsi BUMN di Indonesia yang melakukan pelayanan pengiriman paket pos untuk memenuhi kebutuhan pengiriman paket pos sampai perdesaan dan memiliki topik pelayanan pengiriman Paket Pos Kilat Khusus sehingga proposal penelitian ini berjudul: Kualitas Pelayanan Pos Kilat Khusus Di PT. POS Indonesia Surabaya Selatan Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

#### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti menetapkan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan POS Kilat Khusus PT. POS Indonesia Surabaya Selatan Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?

#### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan POS Kilat Khusus PT. POS Indonesia Surabaya Selatan Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

##### 1. Bagi Penulis

penelitian ini merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

2. Bagi PT. Pos Indonesia Surabaya Selatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran sebagai masukan dalam pengambilan keputusan di PT. Pos Indonesia Surabaya Selatan

3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “VETERAN” JATIM

Untuk melengkapi ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa dan dapat menambah bahan bacaan dan referensi dari satu karya ilmiah.